



verslag

MT overleg Belastingdienst Toeslagen

Datum

18 oktober 2017

Datum vaststelling

24 oktober 2017

Auteur

[Redacted]

Bijlagen

Geen

Omschrijving

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Vergaderdatum en -tijd

Dinsdag 17 oktober 2017 van 09.30 – 12.30 uur

Vergaderplaats

Kamer 3.23, kantoor Utrecht

Aanwezig

[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]

Afwezig**Kopie aan****Verslag**

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
171017.1	T	[Redacted] en eHerkenning: mogelijk dat het MT overleg onderbroken wordt, omdat er op deze dossiers vandaag informatie naar 'Den Haag' moet.	✓
171017.2	T	Gevolgen en impact van de formatiebesparing: aan het MT zijn een aantal maatregelen voorgelegd incl. argumentatie. In dat memo is rekening gehouden met de eerder al genomen maatregelen. Het MT vraagt om goed door te rekenen welke impact de maatregel heeft in relatie tot de wervingsbehoefte. Van belang is dat de formatie gevuld wordt. Als het traject instroom vast ter vervanging van flex daar niet c.q. onvoldoende aan bijdraagt, moet er een andere manier gevonden worden. Dit onderwerp wordt besproken in het 2^e Viermaandsgesprek a.s. donderdag. Dan wordt ook gesproken over hoe het personele budget aangewend kan worden in 2018, staan er bijv. schotten tussen de budgetten voor flex- en vast personeel. Mogelijk moet er in 2018 ten gevolge van de formatieve korting ook een keuze gemaakt worden in de uitvoering van toezicht. Het MT vindt dat doorontwikkeling nodig is. Om dat te bereiken moet er minimaal rekening worden gehouden met het niveau van 2017. Daarin moet gestreefd worden naar verbetering. Handhavingsregie wordt gevraagd een en ander in kaart te brengen. Begroting 2018 en Jaarcontract 2018 worden opnieuw geagendeerd voor het MT overleg d.d. 31 oktober 2017.	✓
171017.3	T	Pop-up Kantoor: in verband met vakantie van [Redacted] wordt dit onderwerp opnieuw geagendeerd voor het MT overleg d.d. 24 oktober 2017.	✓

		Het MT benadrukt dat al eerder is besloten dat de pilot wordt voortgezet.	
171017.4	T	Productiviteit - resultaat analyse Vraag en Klacht: bespreking vandaag beperkt zich tot het deel dat betrekking heeft op Vraag. Bespreking Klacht vindt plaats in het MT overleg d.d. 24 oktober 2017. Analyse op Vraag leert dat tijd die besteedt wordt aan schriftelijke uitzoekopdrachten al geruime tijd niet juist wordt verantwoord in SAP. Per direct zijn afspraken gemaakt om ervoor te zorgen dat tijd nu wel juist wordt geschreven. Dit wordt gemonitord. Alle overige voorgestelde maatregelen zijn/worden ook opgepakt.	✓
171017.5	T/A	Rappelleren: het RTO heeft de impact in kaart gebracht van het versturen van een rappelbrief wanneer de klant geen gehoor geeft aan het verzoek om informatie. Op basis van de benodigde capaciteit en kennis adviseert het RTO om niet te rappelleren. Het MT neemt dit advies niet over. Reden: dat zou betekenen dat de toeslag direct wordt stopgezet. Vanuit klantperspectief is dat niet correct. Het MT vraagt de regieteamleiders daarom om de kosten en de planning van de invoering op de MT tafel te brengen.	☐ ✓
171017.6	T/A	Telefonische uitzoekopdrachten: de termijn waarbinnen een telefonische uitzoekopdracht wordt afgehandeld is gestegen naar 8 werkdagen. Eén van de oorzaken is dat er 35 fte minder in dit proces worden ingezet. Vanuit Bezwaar en Toezicht wordt bijstand verleend. Ook is de tijd waarbinnen opnieuw contact wordt gelegd met de klant verkort naar 1 uur. Om snel terug te komen naar een behandeltermijn van max. 2 werkdagen zijn andere maatregelen nodig. Afgesproken is dat er in de organisatie animo is om op bijv. op een zaterdagochtend over te werken op dit specifieke proces. Daarnaast wordt in het MT overleg d.d. 24 oktober 2017 de beschikbare capaciteit op dit proces in Leeuwarden besproken. 171024: het MT heeft de beschikbare capaciteit in Leeuwarden voor proces Vraag besproken. Er is nog geen besluit genomen.	☐
171017.7	T	Wendbaarheid in relatie tot productiebesturing: wordt opnieuw geagendeerd voor het MT overleg d.d. 24 oktober 2017, onder voorbehoud van bespreking ☐	✓
171017.8	T	Terugblik ☐ sessie d.d. 12 oktober 2017: in de sessies nu vooral aan de slag met het in kaart brengen van de omgeving. Dat is nodig om in gesprek te gaan over wat die omgeving en de nieuwe topstructuur nu precies betekent.	✓
171017.9	T	Terugkoppeling Ketenbestuur Toeslagen d.d. 13 oktober 2017: in dit overleg is gesproken over het Ketenjaarplan in de context van het jaarplan Toeslagen, de overige jaarplannen van de onderdelen en het jaarplan BD. Ook is over het ketenbureau besproken. Het memo over de inrichting van het ketenbureau is vastgesteld. De beschrijving van het Ketenbureau wordt onderdeel van het op te stellen O&F rapport. In het ketenbestuur zitten de directeuren van onze ketenpartners. ☐ is ☐ van het ketenbestuur. Het ketenbestuur komt 3 a 4 x per jaar bij elkaar. Naast het ketenbestuur is er een Dagelijks Bestuur, de zgn.	✓

		Ketentafel. De ketentafel, die bestaat uit plv. directeuren, komt 1x per maand bij elkaar.	
171017.10	T	Bezetting Stella team: vraag aan de TL's om twee E'ers beschikbaar te stellen voor het Stella team heeft geen resultaat gehad. Slechts een enkele TL heeft gereageerd op deze vraag. Afspraak is dat de MT leden zelf inventariseren en met een voorstel komen.	✓
171017.11	T/A	Herhaalaanvragen BPM en Gegevensfundament: (Toeslagen) meldt dat er nog gereageerd moet worden op vragen in het kader van BPM.	 ✓
171017.12	T	eHerkenning: het lijkt nu dat het EH2 wordt, in plaats van EH3. Gesprekken lopen.	✓

¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie.